Office of the Commissioner of Official Languages

1986-87 Estimates

Part III

Expenditure Plan

86-02194/

The Estimates Documents

The Estimates of the Government of Canada are structured in three Parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve. The Part III documents provide additional detail on each department and its programs primarily in terms of the results expected for the money spent.

Instructions for obtaining each volume can be found on the order form enclosed with part II.

© Minister of Supply and Services Canada 1986

Available in Canada through

Authorized Bookstore Agents
and other bookstores

or by mail from

Canadian Government Publishing Centre
Supply and Services Canada
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-2/1987-III-32
ISBN 0-660-53184-4

Canada: $3.00
Other countries: $3.60

Price subject to change without notice.

1986-87 Estimates

Part III

Office of the Commissioner of
Official Languages

Preface

This Expenditure Plan is designed as a reference document, and contains several levels of detail to respond to the varied needs of its users.

The Plan is divided into two sections. Section I presents an overview and a description of the Program, background information, the planning objectives and perspectives, and performance information justifying the resources requested. Section II provides additional information on costs and resources as well as special analyses to help the reader understand the Program more fully.

Section I is preceded by extracts from Volume II of the Public Accounts and from Part II of the Estimates so as to maintain continuity with the other Estimates documents. On the basis of these extracts, the Program's performance in financial terms for the current year can be evaluated.

This document is designed to permit easy access to specific information that the reader may desire. The table of contents provides a detailed guide to the contents of each section. Moreover, references are made throughout the Plan to enable the reader to find more details on items of particular interest.

Table of Contents

Extracts from Part II of the Estimates 4

Extracts from Volume II of the Public Accounts 5

Section I
Program Overview

A. Plans for 1986-87
   1. Highlights 6
   2. Financial Summary 7
B. Recent Performance
   1. Highlights 7
   2. Review of Financial Performance 8
C. Background
   1. Introduction 9
   2. Mandate 9
   3. Program Objective 9
   4. Program Description 10
   5. Program Organization for Delivery 12
D. Planning Perspective and Performance Review
   1. Environment 13
   2. Initiatives 14
   3. Update on Previously Reported Initiatives 14
   4. Program Effectiveness 15
   5. Performance Information/Resource Justification 16

Section II
Supplementary Information

A. Analysis by Object
   1. Expenditure by Object 22
   2. Personnel Expenditures 23
B. Cost Analysis 24
C. Regional Offices 24

Extracts from Part II of the Estimates

Appropriation Authority

Authority is requested in these Estimates to spend $9,189,000 in support of the 1986-87 Office of the Commissioner of Official Languages. The remaining expenditures, estimated at $795,000, will be made under existing statutory authority for contributions to employee benefit plans.

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1986-87 Main Estimates	1985-86 Main Estimates
	Commissioner of Official Languages		
15	Program expenditures	9,189	9,154
(S)	Contributions to employee benefit plans	795	770
	Total Program	**9,984**	9,924

Vote - Wording and Amounts

Vote No.	Department or agency (dollars)	1986-87 Main Estimates
	Commissioner of Official Languages	
15	Commissioner of Official Languages - Program expenditures	**9,189,000**

Program by Activities

(thousands of dollars)	1986-87 Main Estimates		1985-86 Main Estimates
	Budgetary Operating	Total	
Commissioner of Official Languages	9,984	**9,984**	9,924

Extracts from Volume II of the Public Accounts

Use of Appropriations for 1984–85

(dollars)	Main Estimates	Total Appropriation	Actual Use
Commissioner of Official Languages			
Votes 15 -Program Expenditures	9,231,000	9,243,155	**8,945,717**
Statutory -Salary of the Commissioner of Official Languages	85,000	89,032	**89,032**
Statutory -Contributions to employee benefit plans	678,000	782,000	**782,000**
Total Program	9,994,000	10,114,187	**9,366,749**

Section I
Program Overview

A. Plans for 1986-87

1. Highlights

The Office of the Commissioner of Official Languages has established the following objectives for 1986-87, based on the 1984 Annual Report recommending a renewal of the program by the federal government, with emphasis on the federal administration and on measures to protect the official languages minorities. This renewal should be accomplished with the support of the provinces and the private sector and through a redefinition by the federal government of its official languages objectives and policies. It will be the OCOL's policy to intervene more frequently and persistently at various levels of the administration, on the basis of developments across the country as indicated by a variety of studies and analyses.

- To investigage 1,400 complaints in 1986-87, following the new procedures for increasing effectiveness and decreasing costs (see pages 17 and 18).

- To carry out twenty-four audits and studies, and approximately twenty-four systematic follow-ups (see pages 17 and 18).

- To strengthen the regional offices in order to improve their capacity to take part in all OCOL activities (see page 19).

- To implement a new strategy for providing information to various sectors by developing the tools for more effective communication between the Commissioner and decision-makers as well as various publics who may be involved in language reform and the renewal of the program (see pages 16 and 17).

- To participate in the revision of the Official Languages Act (see page 17).

- To sponsor, in co-operation with the Canadian Commission for UNESCO and the Department of the Secretary of State, among others, a May 1986 international conference on language planning and to gradually establish more international contacts (see page 17).

2. Financial Summary

Figure 1: 1986-87 Financial Requirements ($000)

	Estimates 1986-87	Forecast 1985-86	Change
Office of the Commissioner of Official Languages	9,984	9,869	115
Planned person-years	145	145	-

The 1986-87 Estimates are 1.1% higher than the forecast for 1985-86. However, they are only 0.6% higher than the 1985-86 Estimates, which totalled $9,924,000.

B. Recent Performance

1. Highlights

A new Commissioner took office in September 1984. His predecessor had pursued the objectives set forth in the 1983 Annual Report and made his final statement to the Joint Committee on Official Languages in July 1984.

The new Commissioner studied the situation with his colleagues and took a series of initiatives outlined in his first Annual Report (1984), which recommended to Parliament, the government and the other parties concerned a renewed program for achieving the official languages objectives and improving the situation of official language minority communities.

In 1985, the Commissioner conducted a general review of OCOL activities in order to make them still more effective and relevant. He defined the mandate and objectives more clearly, within the context of his general intention to make better use of the OCOL's skills, streamline its operations and advise Parliament and the government more effectively.

Since taking up his duties in 1984, the Commissioner has also made some changes in the OCOL's organizational structure. One of his priorities was to merge the two Complaints and Audits branches, to permit greater rationalization of this sector's activities and ensure maximum use of resources. Secondly, a Regional Operations Branch was created. The purpose of this initiative was to emphasize the importance the Commissioner attaches to regional activities (see pages 11 and 19).

During the year, the OCOL evaluated the linguistic performance of 117 federal institutions (departments, agencies and Crown corporations), and published the results in its 1984 Annual Report.

All 1,421 complaints received in 1984-85 were investigaged and 936 of the were settled during the year; 371 outstanding complaints were also settled, for a total of 1,307 (see pages 17 and 18).

After reviewing its youth program, the Communications Branch, with the advice of a committee of educators chosen from those recommended by the Council of Ministers of Education, redefined the program's target publics, determined the messages to be conveyed and began designing new or replacement communications tools (see page 15).

A colloquium on official languages was held in Edmonton in May 1984.

2. Review of Financial Performance

Actual expenditures in 1984-85 were 6% lower than forecast in the Estimates.

Figure 2: 1984-85 Financial Performance ($000)

	1984-85		
	Actual	Main Estimates	Change
Office of the Commissioner of Official Languages	9,367	9,994	(627)

C. Background

1. Introduction

The Commissioner of Official Languages is appointed by commission under the Great Seal after approval of the appointment by resolution of the Senate and House of Commons, for a seven-year term. Every year, the Commissioner submits to Parliament a report on progress in language reform in Canada, and, more particularly, on the discharge of his duties.

Three other agencies carry out activities which complement those of the Office of the Commissioner of Official Languages:

- the Treasury Board Secretariat develops government policies with respect to official languages and controls their implementation;
- the Public Service Commission provides language training to public servants and determines the level of language knowledge of candidates for bilingual positions; and
- the Department of the Secretary of State promotes minority language education and second language education, supports the efforts of official language minorities and provides translation and interpretation services to the federal government.

2. Mandate

Section 25 of the Official Languages Act describes the Commissioner's mandate as follows:

> It is the duty of the Commissioner to take all actions and measures within his authority with a view to ensuring recognition of the status of each of the official languages and compliance with the spirit and intent of this Act in the administration of the affairs of the institutions of the Parliament and Government of Canada and, for that purpose, to conduct and carry out investigations either on his own initiative or pursuant to any complaint made to him and to report and make recommendations with respect thereto as provided in this Act.

3. Program Objective

The objective of the Office of the Commissioner of Official Languages is to ensure recognition of the status of each of the official languages and compliance with the spirit and intent of the Official Languages Act.

4. Program Description

The Commissioner has basically a threefold role:

- first, he is the protector of the language rights of individuals or groups who believe that their rights have not been respected by a federal agency;

- second, he is an auditor general who ensures that all federal agencies are applying the Act properly and, at the same time, determines the progress they are making in the area of language reform; and

- third, he is a spokesperson on language reform issues in the broad sense intended by the legislator - making Canadians aware of their linguistic rights, encouraging the responsible officials and Canadians in general, in the National Capital Region and beyond, to adopt more open attitudes toward the other official language and those who speak it. This involves considerable travel.

He is assisted by five branches: Policy, Complaints and Audits, Regional Operations including five regional offices, Communications, and Resource Management.

Policy: The Policy Branch provides advice and analyses to the Commissioner and his colleagues concerning official policy, legislation and regulations, and informs him about court decisions and local and special events related to official languages issues. For example, the Branch analyses proposed amendments to the Official Languages Act, and government reports on overall progress and special measures. Branch analysts also study documents and research, from various sectors, which relate to linguistic problems and reply to correspondence other than requests for general information, and help the Commissioner and Deputy Commissioner prepare speeches as well as sections of the Annual Report which deal with federal government policy. The Branch is also responsible for organizing and following up the OCOL colloquiums, which have become annual events. The latest one was held in Ottawa in October 1985, on the subject of "The Minorities: Time for Solutions".

Complaints and Audits: In his role as ombudsman, the Commissioner receives a varying number of complaints each year from individuals who feel that their language rights have not been respected by the federal government. An investigation must be conducted in each case and, if necessary, recommendations concerning appropriate corrective action are made to the institutions at fault and the implementation of these recommendations is monitored.

A linguistic audit is a thorough examination of the way an institution fulfils its obligations under the Official Languages Act in terms of its organization, the services it provides to its public, the opportunities it affords its employees to work in the language of their choice, and the hiring practices it uses to ensure that there is equitable participation of Anglophones and Francophones.

The purpose of systematic follow-ups is to determine whether the recommendations of a previous language audit are being implemented. It generally occurs a year or year and a half after the audit and tries to measure the impact of the corrective action taken. Since the follow-up examines only shortcomings that have already been identified, it is much faster and requires fewer human resources than the audit itself.

The methodology used in these audits and follow-ups includes the standard techniques, such as individual interviews with the institution's staff and clients, direct observation, surveys, and studies of files and administrative procedures.

The recommendations and suggestions of the audit reports are discussed with the institution concerned and periodic follow-ups are conducted to determine whether the shorcomings brought to light have been remedied, and to make further recommendations if necessary.

In addition, action is taken at the appropriate level, either to prevent problems or to seek solutions to problems common to a number of government institutions.

Regional Operations: The Regional Operations Branch is the OCOL's liaison and co-ordination arm, providing effective management by maintaining close relations with the national organizations representing official language minorities, and by acting as an intermediary with federal officials and others. In addition to its Headquarters team in Ottawa, this Branch has five regional offices, serving the Atlantic Provinces, Quebec, Ontario, Manitoba and Saskatchewan, and Alberta, British Columbia and the North.

Communications: The purpose of this function is to encourage recognition of the equal status of the two official languages. In addition to producing the Annual Report, the OCOL makes available to the general public the quarterly magazine Language and Society, and a wide variety of publications and audio-visual material dealing with the Act or designed to make the public aware of the reason for language reform and of its development. The OCOL also distributes kits and posters especially designed to make young people aware of Canada's bilingual nature and the international status of English and French. The Annual Report contains a list of all the information material currently available.

The Communications Branch responds to requests for information and documentation sent to the OCOL. It also maintains a mailing list of individuals and organizations interested in receiving regular publications and new materials as they are produced. This list is used for distributing all OCOL material. The Branch also provides research and referral services to organizations and individuals requesting information on various matters pertaining to official languages. Special efforts are made to establish contacts between the media and the Commissioner, both at Headquarters and when he travels outside the National Capital Region. A reference library is open to members of the public wishing to do research.

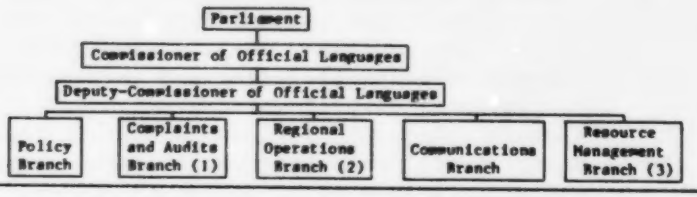
Resource Management: This function covers the offices of the Commissioner and Deputy Commissioner, and the financial, administrative and personnel services.

5. Program Organization for Delivery

Activity Structure: The Office of the Commissioner of Official Languages has only one activity - the Program itself. However, the Program is administered by five main units, which are shown in Figure 3 along with the resources to be allocated to them.

Organization: The Office of the Commissioner of Official Languages has five branches, as indicated in Figure 3. In addition to the Ottawa Headquarters, there are five regional offices: Moncton, Montreal, Sudbury, Winnipeg and Edmonton.

Figure 3: Resources for 1986-87, by Principal Function and Responsible Unit



	Policy Branch	Complaints and Audits Branch (1)	Regional Operations Branch (2)	Communications Branch	Resource Management Branch (3)	TOTAL
($000)	906	2,470	1,675	2,876	2,057	9,984
Person-Years	13	50	28	18	36	145

The Commissioner has made some changes in the organizational structure:
(1) Bringing all complaints and audits together into a single branch
(2) Creating a new branch responsible for organizing regional activities (see pages 11 and 19).
(3) Includes expenditures for the Commissioner's and Deputy Commissioner's offices.

D. Planning Perspective and Performance Review

1. Environment

The planning process in the Commissioner's Office takes into account both the statutory responsibilities and the general development of all official languages programs in Canada.

Under the Official Languages Act, the Commissioner's Office must be able to examine and act on all valid complaints against federal institutions. A five-year cycle of linguistic audits of all federal institutions is also part of the thorough review process. Where appropriate, these audit and complaint investigation activities are supported by recommendations, which are the subject of around one hundred follow-ups each year.

The OCOL systematically gathers, analyses an interprets data, from as many sources as possible, on the evolution of Canada's demographic/linguistic composition, the legal and contitutional framework, government programs, and public attitudes to language reform. The purpose of this is to enable the Commissioner to weigh the various factors affecting application of the Official Languages Act and to give appropriate advice to Parliament and the government, through the Annual Reports or other reports from time to time.

Morevover, a larger Standing Joint Committee on Official Languages provides a means of making Parliament and the general public aware of important language issues. For the Commissioner, it is a forum for deliberation and discussion, and intermediary between the OCOL and Parliament and a means of exerting pressure on the government and its institutions.

2. Initiatives

After major changes in senior management and redistribution of staff to reflect its priorities, the OCOL will implement its new action plans in each sector during 1986-87. The following specific initiatives will also be taken:

- The OCOL will monitor progress in federal-provincial relations in this area very closely.

- The OCOL will conduct studies of the private sector's needs and expectations with respect to official languages, in order to propose to Parliament mechanisms for achieving better alignment of language reform in the public and private sectors.

- The OCOL will prepare a detailed analysis of language of work in the federal government, in order to suggest guidelines and programs for overcoming the long-standing problems in this area.

In all three cases, the purpose will be to make the authorities aware of persistent problems, to understand why progress on them is so slow, and to propose ways of (a) encouraging more productive co-operation between the federal government and the private sector, and (b) developing a working environment in which the two languages will be more equitably represented.

3. Update on Previously Reported Initiatives

The Commissioner wishes to summarize initiatives which were included in the previous documents:

- The OCOL conducted an exhaustive review of the justification for official languages programs, their structure, and their effectiveness both inside and outside the government. The results of this study were reported to Parliament and the government in the 1984 Annual Report, which also contained more than fifty recommendations. Further work in this area will be documented in the 1985 Annual Report.

- During 1985, the OCOL systematically collected data on the time spent handling complaints, conducting audits and follow-ups and on other activities. Analysis of this data led to a general reorganization of management and operating methods, and will result in better work planning, with greater effectiveness as a natural corollary.

- In order to develop a more appropriate method for studying language-of-work problems, the OCOL conducted research into surveying and applied psycholinguistics (see page 18).

- The OCOL completed a detailed research study of the target groups for its information program for young people, covering the various age-group profiles, their programs of study, attitudes to official languages, degree of bilingualism and motivation to learn the second official language. The "Explorations" kit was assessed to determine whether distribution of it should continue. A text is in preparation, explaining language rights to young Canadians, and describing the role language plays in everyday life.

4. Program Effectiveness

The OCOL's objective is to ensure recognition of both official languages and compliance with the spirit of the Official Languages Act. It pursues this objective by investigating complaints, auditing federal institutions, and encouraging all concerned (Ottawa, the provinces, the general public and specific groups). The data on complaints and audits will be found on page 18. With respect to promoting language reform in federal institutions and at other levels across the country, the results are as follows:

Service to the public: Although some departments and agencies were more inclined to comply on their own with the spirit and letter of the Act, they still need to improve their active offer of service and indicate it is available. Moreover, the Annual Report lists some other departments and agencies that urgently need to take steps to provide reliable, satisfactory service, even in areas where the demand is known.

Equitable participation: The overall proportion of Anglophone and Francophone public servants continues to improve, although there are serious sectoral problems, particularly with respect to Francophones at the executive level and Anglophone participation in Quebec.

Language of work: Progress in the use of French as a language of work is too slow, although Francophone participation continues to increase in most parts of the Public Service.

Government programs: The Commissioner has noted a lack of co-ordination in government (and non-government) efforts to provide practical linguistic support to threatened official language minorities. He therefore recommended studying the interdependence of these programs, increasing contacts with their constituencies, and taking a more integrated approach to helping minority language groups.

The 1984 Annual Report contains more detailed information.

5. Performance Information/Resource Justification

Policy Branch: Now relieved of its responsibility for the regional offices, this Branch was given new responsibilities and the resources required to carry out data collection and research for developing and implementing the OCOL's strategic plan and preparing the Commissioner's main reports and proposals to Parliament and the government. In 1985, the Branch organized a major colloquium on official language minority groups, as a follow-up to the 1984 Annual Report.

Branch strength is 13 person-years. It accounts for 9% of Program expenditures. In addition to its monitoring and consultation activities, it will undertake the following tasks during 1986-87:

- preparing strategic overviews on various aspects of the language question including the ongoing revision of the Official Languages Act, in order to advise the Commissioner and the OCOL on the steps they should take;
- constant monitoring of all main sources of information on the language issue, including government reports (10-12), demographic/linguistic studies (4-5), opinion surveys (2-3), draft legislation or amendments (2-3) or education statistics (innumerable);
- conducting studies of private sector needs and expectations and proposing to Parliament mechanisms for bringing activity in both sectors into better alignment;
- performing detailed analysis of the language of work in the federal government and making proposals to Parliament;

- helping organize an international conference on language matters, bringing together specialists from about twenty countries, and providing follow-up;

- conducting any special studies required to provide the Standing Joint Committee on Official Languages with the information it requires on the Act, the federal government's accomplishments and other program considerations;

- analysing the linguistic development and status of the country; and

- co-operating and consulting with, and supporting the Joint Committee.

Complaints and Audits: The objective of this function is to ensure compliance with the spirit and the letter of the Official Languages Act, through the investigation of complaints related to language rights and through audits and follow-ups in the federal institutions. The Branch has 50 person-years, and accounts for 25% of total Program expenditures and a third of the human resources.

Since the impact of this work on language reform is difficult to measure objectively, the following two administrative indicators are used.

The first indicator is the number of persons assigned to investigating complaints, in relation to the number of complaints resolved. The second is the number of audits or studies and follow-ups, which depends on the scope of the activities concerned. Since the same people work on complaints, investigations and audits, more time can be spent on audits if fewer complaints are received.

The number of audits, studies and follow-ups conducted in a year depends on these two indicators and on the availability of staff (see Figure 4).

Figure 4: Numbers of Complaints Received and Resolved, Audits, Studies and Follow-ups Carried Out and Person-Years Allocated to These Activities

	Complaints Resolved	Complaints Resolved*	Person-Years Allocated to Complaints	Audits, Studies and Follow-ups	Person-Years Allocated to Audits, Studies and Follow-ups
1986 forecast	1,400	1,400	15	46	35
1985 forecast	1,400	1,400	20	44	37
1984 actual	1,421	1,307	20	33	37
1983 actual	1,209	1,337	18	27	34
1982 actual	1,337	1,580	18	23	34

* "Resolved" means that the shortcoming was corrected or that the organization concerned took steps to prevent the situation from arising again.

Partly as a result of a stricter control mechanism, we have succeeded in reducing the backlog of unresolved cases to almost none in recent years. Most of the approximately 500 complaints now being investigated are not really a backlog but part of the average workload of about 400 complaints. The projections have been revised to reflect this new situation.

The convincing results of the 1984 systematic follow-up pilot project persuaded the OCOL to increase these checks substantially. Consequently, we intend to make much more use of this new tool, and reduce the number of full audits. Since follow-ups require fewer human resources than audits, the total number of audits, studies and follow-ups we can do is considerably higher than our previous projections, which covered only audits and studies.

Our 1985 studies on rationalizing operations, economizing personnel, and improving performance in terms of influence exerted and results obtained, have prompted us to change the handling and investigation of complaints, and as a consequence to unify the management structure. A complaint assessment and distribution centre will also play a major role in determining how complaints should be handled. We will also try to keep complainants better informed of progress on their cases.

Regional Operations: At the beginning of April 1985, the Commissioner launched, among other things, an examination of the regional offices' role with respect to all those involved in language reform, with the purpose of ensuring optimum utilization of the small but growing resources, and of spreading the OCOL presence as evenly as possible across all the Provinces and Territories. It was also necessary to define the relations that should exist between the OCOL and the public in the regions and to review the distribution of responsibilities between head office and the regional offices, in order to make the OCOL as effective as possible.

In May 1985, the Commissioner established a new Branch, the Regional Operations Branch (ROB). It is to be the central point of contact between Headquarters and the regional offices, and the co-ordinating mechanism for all the OCOL's regional activities.

The Branch has 28 person-years, in six offices (Ottawa and five regional offices). It accounts for 17% of total Program expenditures.

The objectives of the 1986-87 work plan are as follows:

- to handle in the regions approximately 300 complaints concerning decentralized federal institutions and send approximately 300 other complaints to Headquarters for investigation;
- to hold some 500 information sessions with various associations, service clubs, the media and students in order to encourage the minority groups, public servants and the general public to support and participate actively in language reform;
- to make the OCOL more visible by taking part in approximately 150 annual meetings, conferences, colloquiums, and exhibitions with booths;
- to take part in ten language audits and carry out a hundred follow-ups;
- to respond to approximately 1,500 requests for information and documentation; and
- to set up working meetings with managers and maintain ongoing relations with representatives of minority and majority associations, and with decision-makers at the provincial and municipal levels and in the private sector; the total number of meetings to be about 300.

Communications: The objective of this activity is to encourage recognition of the two official languages by providing information on the provisions and the intent of the Official Languages Act, and on the role of the Commissioner in applying the Act. The Branch also distributes information material to make the Canadian public more aware of the country's bilingual nature. Branch strength is 18 person-years, and it accounts for 29% of total Program expenditures.

The long-term purpose of all Communications activities is to have the Canadian public become better informed about the Official Languages Act and be more receptive to the other official language and those who speak it.

The success of the Communications function can be measured by:

- conducting surveys and other research to gauge the target groups' reaction to the information material, and, as far as possible, determine its effectiveness; and
- measuring the degree of public interest as indicated by the number and nature of the requests for information and material, and the number of responses and documents provided (see Figure 5).

Figure 5: Breakdown by Fiscal Year of the Information Requests Received and Documents Distributed

	1986-87 Forecast	1985-86 Forecast	1984-85 Actual	1983-84 Actual	1982-83 Actual
Requests received	70,000	65,000	58,059	33,335	31,476
Documents distributed	1,700,000	1,500,000	1,249,000	943,752	713,693

The number of requests received in 1984-85 exceeded the number forecast in Part III of the 1985-86 Estimates because of: a) the issuing of five new information publications, b) the preparation of a special edition of Language and Society, and c) a series of marketing efforts that resulted in a flood of order coupons.

The same circumstances apply to the discrepancies for the 1985-86 fiscal year. In addition to new publications, the OCOL organized a fiction contest as part of International Youth Year.

The new 1986-87 action plan involves the gradual introduction, following consultation with those affected, of publications designed to provide a better balance between our various publics, and distribution of more specific information to them, in order to make language rights, their concomitant obligations and the circumstances in which they apply better known, and to ensure that equality of the two official languages is respected in accordance with the statute. The plan also involves more systematic attention to internal OCOL information and a small but augmented international role, as required to meet its own objectives or those of the government.

Resource Management: This function provides the financial, administrative and personnel services required to implement the Program, and is responsible for the administration of the offices of the Commissioner and Deputy Commissioner, as well as the common services listed above. Branch strength is 36 person-years and it accounts for 21% of total Program expenditures.

An overall indicator of performance in this activity is the percentage of expenditures it represents in relation to the total cost of the Program, since the objective is to offer the best possible services at the lowest cost (see Figure 6).

Figure 6: Expenditures of the Resource Management Branch in Relation to Total Program Expenditures ($000)

	1986-87 Estimates	1985-86 Forecast	1984-85 Actual	1983-84 Actual	1982-83 Actual
Resource Management	2,057	2,224	2,103	1,939	1,660
Total Program	9,984	9,869	9,367	8,840	6,659
Percentage	21	23	22	22	25

Section II
Supplementary Information

A. Analysis by Object

1. Expenditures by Object

Figure 7: Expenditures by Object ($000)

	Estimates 1986-87	Forecast 1985-86	Actual 1984-85
Personnel			
Salaries and wages	5,676	5,683	5,105
Contributions to employee benefit plans	795	770	782
Goods and services			
Transportation and communications	915	914	716
Information	1,126	826	996
Professional and special services	1,140	1,349	1,224
Rentals	115	93	96
Purchased repair and upkeep	45	31	80
Utilities, materials and supplies	140	141	146
Other expenditures	2	2	4
Total operating costs	9,954	9,809	9,149
Capital	30	60	218
Total expenditures	9,984	9,869	9,367

2. Personnel Expenditures

Figure 8: Planned Person-Years and Salary Provision

	Planned* Person-Years			Current Salary Range	1986-87 Average Salary Provision
	1986-87	1985-86	1984-85		
Executive	14	16	16	50,350 - 96,300	64,034
Administrative and Foreign Service					
Administrative Services	44	53	53	13,912 - 57,987	40,679
Information Services	7	7	7	13,579 - 57,980	41,760
Program Administration	23	17	11	13,912 - 57,987	43,543
Other	8	7	5		30,206
Administrative Support					
Clerical and Regulatory	27	23	24	12,932 - 31,743	21,349
Secretarial, Steno and Typing	22	18	17	12,636 - 31,946	21,160

Note: The person-year column displays the forecast distribution by occupational group of the authorized person-years for the program. The current salary ranges for each occupational group are those in effect on October 31, 1985. The average salary column reflects the estimated base salary costs, including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit increases, divided by the person-years for the occupation group. Year-to-year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

* Pursuant to an agreement reached in June 1984 with the Treasury Board, person-years in the Office of the Commissioner of Official Languages are no longer subject to controls.

B. Cost Analysis

Figure 9: Net Cost of the Program ($000)

	1986-87 Expenditures	Add Other Costs*	1986-87 Total Net Cost	1985-86 Total
Office of the Commissioner of Official Languages Program	9,984	1,105	11,089	10,897

* Other costs include the cost of accommodation ($958,000) provided by the Department of Public Works and services provided without charge by other departments.

C. Regional Offices

Office of the Commissioner of Official Languages
Heritage Place, Suite 303
95 Foundry Street
Moncton, New Brunswick
E1C 5H7 Telephone: 506-857-7047

Office of the Commissioner of Official Languages
7th floor, Room 700
400 Taché Street
Winnipeg, Manitoba
R2H 3C3 Telephone: 204-949-2111

Office of the Commissioner of Official Languages
6th floor, Room 601
127 Cedar Street
Sudbury, Ontario
P3E 1B1 Telephone: 705-675-0656

Office of the Commissioner of Official Languages
5th floor
1179 Bleury Street
Montreal, Quebec
H3B 3H9 Telephone: 514-283-4996

Office of the Commissioner of Official Languages
11th floor, Room 1100A
Liberty Building
10506 Jasper Avenue
Edmonton, Alberta
T5J 2W9 Telephone: 403-420-3111

Commissariat aux langues officielles

Budget des dépenses 1986-1987

Partie III

Plan de dépenses

Les documents budgétaires

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en trois parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder. Dans les documents de la Partie III, on fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes surtout axés sur les résultats attendus en contrepartie de l'argent dépensé.

Les instructions sur la façon de se procurer ces documents se trouvent sur le bon de commande qui accompagne la Partie II.

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1986

En vente au Canada par l'entremise de nos

agents libraires agréés
et autres librairies

ou par la poste auprès du:

Centre d'édition du gouvernement du Canada
Approvisionnements et Services Canada
Ottawa (Canada) K1A 0S9

N° de catalogue BT31-2/1987-III-32
ISBN 0-660-53184-4

au Canada: $3.00
à l'étranger: $3.60

Prix sujet à changement sans préavis

Budget des dépenses 1986-1987

Partie III

Commissariat
aux langues officielles

Préface

Le présent plan de dépenses est conçu comme un document de référence. Il contient plusieurs niveaux de détails visant à répondre aux différents besoins de ses utilisateurs.

Ce document comprend deux sections. La section I présente un aperçu et une description du Programme, des données de base, les objectifs et les perspectives en matière de planification, ainsi que des données sur le rendement qui servent à justifier les ressources demandées. La section II fournit de plus amples renseignements sur les coûts et les ressources ainsi que des analyses spéciales qui permettront au lecteur de mieux comprendre le Programme.

La section I est précédée d'extraits de la Partie II du Budget des dépenses afin d'assurer un lien avec les autres documents budgétaires. Elle comprend également des extraits du volume II des Comptes publics. Ceux-ci permettent d'évaluer le rendement du Programme sur le plan financier au cours de la dernière année.

Ce document a pour objet de permettre au lecteur de trouver facilement les renseignements qu'il cherche. La table des matières expose en détail le contenu de chaque section. En outre, dans tout le document, des renvois permettent au lecteur de trouver de plus amples renseignements sur les postes de dépenses qui l'intéressent particulièrement.

Table des matières

Extraits de la Partie II du Budget des dépenses 4

Extraits du volume II des Comptes publics 5

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1986-1987
   1. Points saillants 6
   2. État financier récapitulatif 6
B. Rendement récent
   1. Points saillants 7
   2. Rétrospective du rendement financier 8
C. Données de base
   1. Introduction 9
   2. Mandat 9
   3. Objectif du Programme 9
   4. Description du Programme 10
   5. Plan d'exécution du Programme 12
D. Perspective de planification
   1. Contexte 13
   2. Initiatives 14
   3. Mise à jour des initiatives antérieures 14
   4. Efficacité du Programme 15
   5. Données sur le rendement et justification des ressources 16

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Analyse par article
   1. Dépenses par article 22
   2. Dépenses en personnel 23
B. Analyse des coûts 24
C. Renseignements complémentaires 24

Extraits de la Partie II du Budget des dépenses

Autorisation

L'autorisation est demandée de dépenser $9 189 000 en 1986-1987 pour le Bureau du Commissaire aux langues officielles. Les autres dépenses, évaluées à $795 000 seront effectuées en vertu de l'autorisation législative existante.

Besoins financiers par autorisation

Crédits	(en milliers de dollars)	Budget principal 1986-1987	Budget principal 1985-1986
	Commissaire aux langues officielles		
15	Dépenses du Programme	9,189	9,154
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	795	770
	Total du Programme	**9,984**	9,924

Crédits - Libellé et dépenses prévues

Numéros de crédits	(dollars)	Budget principal 1986-1987
	Commissaire aux langues officielles	
15	Commissaire aux langues officielles - Dépenses du Programme	9,189,000

Programme par activité

(en milliers de dollars)	Budget principal 1986-1987		Budget principal 1985-1986
	Budgétaire Fonctionnement	Total	
Commissaire aux langues officielles	9,984	9,984	9,924
	9,984	9,984	9.924

Extraits du volume II des Comptes publics

Utilisation des crédits de 1984-1985

(dollars)	Budget principal	Total des crédits	Utilisation réelle
Commissaire aux langues officielles			
Crédit 15 - Dépenses du Programme	9,231,000	9,243,155	8,495,717
Statutaire - Traitement du Commissaire aux langues officielles	85,000	89,032	89,032
Statutaire - Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	678,000	782,000	782,000
Total du Programme	9,994,000	10,114,187	9 366,749

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1986-1987

1. Points saillants

Le Commissariat aux langues officielles a établi les objectifs suivants pour 1986-1987 à partir du rapport pour 1984 préconisant une relance générale par le gouvernement portant sur l'appareil fédéral et sur les mesures à prendre avec l'appui des provinces et du secteur privé pour assurer la sauvegarde des minorités de langues officielles grâce à une redéfinition de ses objectifs et de ses politiques en matière de langues officielles. Pour sa part, le Commissariat se propose de poursuivre une politique d'interventions plus poussées et fréquentes à divers niveaux de l'appareil gouvernemental en fonction de l'évolution dans l'ensemble du pays, basée sur des études et analyses diversifiées.

- Instruction de 1 400 plaintes en 1986-1987 selon les procédures nouvelles visant l'accroissement de l'efficacité et la diminution des coûts. (voir pages 17 et 18).

- Réalisation de vingt-quatre vérifications et études, et de quelque vingt-quatre suivis systématiques. (voir pages 17 et 18).

- Renforcement des Bureaux régionaux pour leur permettre de mieux participer à chacune des activités du Commissariat. (voir page 19)

- Mise en oeuvre de la nouvelle stratégie sectorielle d'information grâce à la mise au point d'outils susceptibles d'assurer des communications plus efficaces entre le Commissaire et les décideurs et divers publics pouvant participer à la réforme linguistique et à la relance entreprise. (voir pages 16 et 17)

- Participation à la révision de la loi sur les langues officielles. (voir page 17)

- Le Commissariat parrainera, en collaboration entre autres avec la Commission canadienne pour l'UNESCO et le Secrétariat d'État, une conférence internationale sur la planification linguistique en mai 1986 et poursuivra sur une échelle modeste mais accrue ses rapports internationaux. (voir page 17)

2. État financier récapitulatif

Tableau 1: Besoins financiers pour 1986-1987 (en milliers de dollars)

	Budget principal 1986-1987	Prévu 1985-1986	Différence
Commissariat aux langues officielles	9 984	9 869	115
Années-personnes prévues	145	145	-

Le Budget des dépenses principal de 1986-1987 représente une augmentation de 1,1% par rapport aux dépenses prévues pour 1985-1986. Cependant, il représente une augmentation d'environ 0,6% lorsque comparé au budget des dépenses principal de 1985-1986 qui était de 9 924 000 $.

B. Rendement récent

1. Points saillants de la performance du Programme en 1984-1985

En septembre 1984, un nouveau Commissaire est entré en fonction. Son prédécesseur avait poursuivi les objectifs énoncés dans le Rapport annuel de 1983 et présenté sa déclaration finale devant le Comité mixte parlementaire sur les langues officielles en juillet 1984.

Le nouveau Commissaire, après avoir étudié la situation avec ses collaborateurs, a mis sur pied une série d'initiatives qu'il a exposées dans son premier Rapport annuel (1984) recommandant au Parlement, au gouvernement et aux autres intervenants une formule renouvelée pour atteindre les objectifs relatifs aux langues officielles et améliorer la situation des communautés de langue officielle.

Le Commissaire a procédé à une revue générale des activités du Commissariat en 1985 afin d'en améliorer davantage la pertinence et l'efficacité. Il a donc formulé plus clairement son mandat et ses objectifs, compte tenu de la mission générale qu'il s'est donnée, à savoir tirer meilleur parti des compétences du Commissariat, alléger ses opérations et mieux conseiller le Parlement et le gouvernement.

Depuis son entrée en fonction en septembre 1984, le Commissaire a aussi apporté quelques modifications à la structure organisationnelle du Commissariat. Une de ses priorités a été de fusionner les deux directions de Plaintes et Vérifications. Ceci permettra une plus grande rationalisation des activités dans ce secteur et assurera l'utilisation maximale des ressources. Deuxièmement, une direction des Opérations

régionales a été créée. Cette initiative a été prise afin de souligner l'importance qu'attache le Commissaire aux activités régionales (voir pages 12 et 19).

Le Commissariat a évalué durant l'année le rendement linguistique de 117 institutions fédérales (ministères, agences et sociétés d'État) et en a publié les résultats dans son Rapport annuel de 1984.

Les 1 421 plaintes reçues en 1984-1985 furent toutes instruites et 936 d'entre elles furent réglées durant l'année; 371 plaintes antérieures furent également réglées, ce qui donne un total de 1 307 plaintes (voir pages 17 et 18).

Suite à une revue de son programme "Jeunesse", la direction des Communications, conseillée par un comité d'éducateurs choisis à partir de recommandations du Conseil des ministres de l'Éducation (Canada), a redéfini les publics auxquels s'adressait le programme, établi les messages à diffuser et entrepris la conception d'outils nouveaux ou de remplacement (voir à la page 15).

En mai 1984, un colloque a été tenu à Edmonton sur les langues officielles.

2. Rétrospective du rendement financier

Les dépenses réelles de 1984-1985 ont été de 6% inférieures à ce qui était prévu au budget des dépenses principal.

Tableau 2: Rendement financier de 1984-1985
(en milliers de dollars)

	1984-1985		
	Réel	Budget principal	Différence
Commissariat aux langues officielles	9 367	9 994	(627)

C. Données de base

1. Introduction

Le Commissaire aux langues officielles est nommé par commission sous le grand sceau, après approbation de la nomination par résolution du Sénat et de la Chambre des communes, et pour un mandat d'une durée de sept ans. Il soumet chaque année au Parlement un rapport relatif à l'état de la réforme linguistique au pays et plus particulièrement à l'exercice de ses fonctions.

Il y a trois autres organismes qui s'occupent d'activités complémentaires à celles du Commissariat aux langues officielles:

- le Secrétariat du Conseil du Trésor élabore les politiques gouvernementales en la matière et en assure leur mise en oeuvre;
- la Commission de la Fonction publique pourvoit à la formation linguistique des fonctionnaires et détermine le niveau de connaissance linguistique que possèdent les candidats à des postes bilingues;
- le Secrétariat d'État se charge de promouvoir l'enseignement de la langue minoritaire ainsi que l'enseignement de la langue seconde, d'épauler les efforts des minorités de langue officielle et de fournir des services de traduction et d'interprétation au gouvernement fédéral.

2. Mandat

L'article 25 de la Loi sur les langues officielles définit comme suit le mandat du Commissaire:

> Il incombe au Commissaire de prendre, dans les limites de ses pouvoirs, toutes les mesures propres à faire reconnaître le statut de chacune des langues officielles et à faire respecter l'esprit de la présente loi et l'intention du législateur dans l'administration des affaires des institutions du Parlement et du gouvernement du Canada. À cette fin, il procédera à des instructions, soit de sa propre initiative, soit à la suite des plaintes reçues par lui, et fera les rapports et recommandations prévus en l'occurrence par la présente loi.

3. Objectif du Programme

L'objectif du Commissariat aux langues officielles est d'assurer la reconnaissance de chacune des langues officielles et faire respecter l'esprit et l'intention de la Loi sur les langues officielles.

4. Description du Programme

Le rôle du Commissaire comporte essentiellement trois facettes:

- en premier lieu, il est le protecteur des droits linguistiques des particuliers ou des groupes qui estiment que leurs droits en la matière n'ont pas été respectés par un organisme fédéral;

- en second lieu, il est un vérificateur qui veille à ce que tous les organismes fédéraux appliquent bien la Loi, en même temps qu'il évalue leurs progrès en matière de réforme linguistique;

- en troisième lieu, il est un promoteur de la réforme linguistique au sens large voulu par le législateur: il sensibilise les Canadiens à leurs droits linguistiques; et il encourage les autorités compétentes dans la Capitale nationale comme à travers tout le Canada, ainsi que les citoyens canadiens à adopter une attitude plus ouverte envers l'autre langue officielle et la communauté qui la parle. Il effectue à ce titre de nombreux déplacements.

Il est soutenu par cinq directions à savoir celles: des Politiques, des Plaintes et Vérifications, des Opérations régionales comportant cinq bureaux régionaux, des Communications, et de la Gestion des ressources.

Politiques: La direction des Politiques s'occupe d'alimenter le Commissaire et ses principaux collaborateurs en conseils et en analyses concernant les politiques officielles, la législation et la réglementation, ainsi que de le renseigner sur les décisions judiciaires, les événements locaux et spéciaux touchant la question linguistique. Cela comprend, à titre d'exemple, l'analyse des propositions de modification à la Loi sur les langues officielles, des rapports gouvernementaux sur les progrès généraux et des mesures spéciales. Les analystes examinent aussi des études et documents relatifs aux problèmes linguistiques émanant de différents secteurs, préparant des réponses à la correspondance touchant à des sujets autres que l'information, aident à préparer les discours du Commissaire et du Sous-commissaire, ainsi que les parties du rapport annuel qui ont trait à la politique d'ensemble du gouvernement fédéral. La Direction est de plus responsable pour l'organisation et les suites aux colloques du Commissariat qui sont devenus annuels, le dernier tenu à Ottawa en octobre 1985 ayant porté sur les "Minorités de langue officielle: le temps des solutions".

Plaintes et Vérifications: En vertu de son rôle d'ombudsman, le Commissaire reçoit chaque année un nombre variable de plaintes émanant de personnes qui estiment que leurs droits linguistiques n'ont pas été

respectés par l'administration fédérale. Il faut instruire ces plaintes et, s'il y a lieu, recommander les correctifs appropriés aux institutions fautives et surveiller leur mise en application.

La vérification linguistique, par contre, consiste en un examen approfondi de la façon dont une institution s'acquitte de ses obligations en matière de langues officielles dans ses structures, dans les services rendus au public, dans les possibilités qu'elle offre à ses employés de travailler dans la langue de leur choix, ou encore dans ses pratiques d'embauche qui devraient assurer aux Anglophones et aux Francophones une participation équitable.

Le suivi systématique porte essentiellement sur la mise en oeuvre des recommandations formulées lors d'une vérification précédente. Il a généralement lieu un an ou un an et demi après la vérification et il cherche à mesurer l'impact des rectificatifs mis en place. N'examinant que les lacunes déjà identifiées, sa réalisation est plus rapide et requiert moins de ressources humaines que la vérification elle-même.

La méthodologie utilisée dans les vérifications et les suivis comprend le recours aux techniques habituelles, telles les entrevues individuelles de membres du personnel de l'institution et de ses administrés, les observations directes, les questionnaires par échantillonnage, et l'examen des dossiers et des procédés administratifs.

Les recommandations et suggestions des rapports de vérification sont discutées avec la ou les institutions concernées et font l'objet de suivis périodiques afin de déterminer si les lacunes relevées ont été corrigées et, s'il y a lieu, de formuler d'autres recommandations.

De plus, des interventions sont pratiquées auprès des autorités gouvernementales appropriées, soit dans un but préventif, soit pour demander des solutions à des problèmes communs à plusieurs institutions gouvernementales.

Opérations régionales: La direction des Opérations régionales se veut l'instrument de liaison et de coordination du Commissariat aux langues officielles et entend assurer une gestion efficace, en maintenant d'étroites relations avec les organismes nationaux des communautés minoritaires de langues officielles et en servant d'intermédiaire auprès des autorités fédérales et autres. Rappelons que cette Direction, en plus de son équipe d'Ottawa, comprend cinq bureaux régionaux: soit celui de l'Atlantique; du Québec; de l'Ontario; du Manitoba et de la Saskatchewan; et enfin, de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et du Nord.

Communications: Cette fonction a pour but de favoriser la reconnaissance du statut d'égalité des deux langues officielles. En plus du Rapport annuel, le Commissariat met à la disposition du grand

public le trimestriel Langue et Société ainsi que toute une gamme d'imprimés et de documents audio-visuels portant sur la Loi ou visant à sensibiliser le public à la réforme linguistique, à sa raison d'être et à son évolution. Le Commissariat diffuse également des trousses et des affiches conçues spécialement pour sensibiliser les jeunes à la dualité linguistique du Canada et au caractère international de l'anglais et du français. La liste de tous les documents couramment distribués est consignée dans le Rapport annuel.

La direction des Communications répond aux demandes de renseignements et de documentation adressées au Commissariat; elle maintient aussi un fichier d'adresses des particuliers et des organismes désireux de recevoir ses publications périodiques ou nouvelles dès leur parution. Cette liste sert pour toutes les communications du Commissariat. La Direction offre de plus des services de recherche et d'orientation aux organismes et aux particuliers qui demandent de l'information sur différentes questions reliées aux langues officielles. Une attention particulière est apportée à l'établissement de contacts entre les médias et le Commissaire, tant à Ottawa que lorsqu'il se déplace à l'extérieur de la région de la Capitale nationale. Une bibliothèque de référence est ouverte au public qui souhaite y faire des recherches.

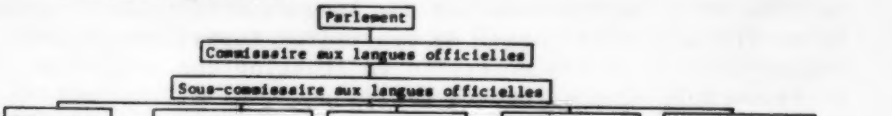
Gestion des ressources: Sous cette rubrique sont regroupés les bureaux du Commissaire et du Sous-commissaire ainsi que les services financiers, administratifs et de personnel.

5. Plan d'exécution du Programme

Structure des activités: Le Commissariat aux langues officielles n'a qu'une activité, laquelle s'identifie au Programme lui-même. Cependant, le Programme est géré par l'entremise de cinq directions principales. Celles-ci sont présentées au tableau 3 avec les ressources qui leur seront affectées.

Organisation: Le Commissariat est composé de cinq directions comme on l'indique au tableau 3. Son siège est à Ottawa. Aussi, le Commissariat gère cinq bureaux régionaux situés à Moncton, Montréal, Sudbury, Winnipeg et Edmonton.

Tableau 3: Ressources pour 1986-1987, par fonction principale et unité responsable



	Direction des Politiques	Direction des Plaintes et des Vérifications(1)	Direction des Opérations régionales (2)	Direction des Communications	Direction de la Gestion des ressources(3)	Total
(en milliers de dollars)	906	2 470	1 675	2 876	2 057	9 984
Années-personnes	13	50	28	18	36	145

Le Commissaire a apporté quelques modifications à sa structure organisationnelle:
(1) L'unification en une seule Direction des fonctions de plaintes et vérifications.
(2) Une nouvelle Direction chargée d'organiser les activités régionales (voir pages 11 et 19).
(3) Englobe les dépenses des Bureaux du Commissaire et du Sous-commissaire.

D. Perspective de planification

1. Contexte

Au Commissariat, le processus de planification tient compte à la fois des responsabilités imposées à l'organisme par la Loi et de l'évolution générale de tous les programmes concernant les langues officielles au Canada.

En vertu de la Loi sur les langues officielles, le Commissariat doit être en mesure d'étudier toutes les plaintes recevables qui sont portées contre des institutions fédérales et d'y donner suite. De plus, un cycle quinquennal de vérifications linguistiques pertinentes de toutes les institutions fédérales fait partie intégrante du processus d'examen rigoureux de l'administration fédérale. Ces instructions de plaintes et vérifications linguistiques sont accompagnées, au besoin, de recommandations qui sont suivies chaque année d'une centaine de mesures de rappel.

Le Commissariat recueille, analyse et synthétise systématiquement des données, provenant de sources aussi nombreuses que possible, sur l'évolution de la composition "démographico-linguistique" du Canada, sur son cadre constitutionnel et juridique, les programmes gouvernementaux, et l'attitude du public à l'égard de la réforme linguistique. Ceci est fait pour permettre au Commissaire de bien situer les différents facteurs qui influent sur la mise en application de la Loi sur les langues officielles et d'offrir des conseils appropriés au Parlement et au gouvernment, soit dans ses rapports annuels ou périodiquement dans d'autres rapports.

Par ailleurs, un Comité mixte parlementaire élargi et permanent sur les langues officielles permet de sensibiliser le Parlement et le public aux importantes questions linguistiques. Il représente pour le Commissaire un centre de réflexion et de discussion, un intermédiaire auprès du Parlement; il constitue de plus un organe de pression auprès du gouvernement et de ses institutions.

2. Initiatives

En 1986-1987, le Commissariat aux langues officielles, après un renouvellement substantiel de ses cadres supérieurs et une redistribution de ses effectifs en fonction des priorités retenues, poursuivra la mise en oeuvre de ses nouveaux plans d'action dans chaque secteur. En outre, les initiatives suivantes seront entreprises en 1986-1987:

- le Commissariat suivra de très près les progrès dans les relations fédérales-provinciales en la matière.

- le Commissariat fera des études sur les attentes et les besoins du secteur privé en matière de langues officielles afin de proposer au Parlement des moyens de mieux harmoniser les aspects public et privé de la réforme linguistique;

- le Commissariat préparera une analyse détaillée de la langue de travail à l'administration fédérale afin de proposer des lignes de conduite et des programmes qui permettront de surmonter les problèmes de longue date dans ce domaine.

Dans les trois cas, le but des initiatives sera de sensibiliser les autorités à des problèmes persistants, de comprendre la lenteur des progrès dans ces domaines, et de proposer des moyens (a) de favoriser une collaboration plus productive entre le gouvernement fédéral et le secteur privé, et (b) de développer un milieu de travail où la représentation de deux langues sera plus équitable.

3. Mise à jour des initiatives antérieures

Le Commissariat désire résumer les initiatives qui ont apparu dans les documents précédents:

- Le Commissariat a procédé à un examen approfondi de la raison d'être des programmes de langues officielles, de leur structure et de leur efficacité au sein et à l'extérieur du gouvernement. Il a fait part des résultats de cet examen au Parlement et au gouvernement par le biais du Rapport annuel de 1984, dans lequel il a en outre formulé plus d'une cinquantaine de recommandations. Il poursuivra cet effort dans son Rapport annuel pour 1985.

- Au cours de 1985, des données ont été recueillies systématiquement au Commissariat sur le temps dévolu au traitement des plaintes, à la réalisation des vérifications et suivis, et autres activités des agents. L'analyse qui en a été faite a permis une réorganisation générale de la direction et de son modus operandi et conduira à une meilleure ordonnance des travaux, et partant une efficacité accrue.

- Afin de développer une méthodologie plus appropriée à l'étude des problèmes de langue de travail, le Commissariat a entrepris des recherches en matière de sondages et de psycholinguistique appliquée (voir page 18).

- Le Commissariat a terminé une recherche élaborée sur les groupes-cibles de son programme d'information destiné aux jeunes: le profil des différents groupes d'âge auxquels il s'adresse, les programmes d'études qu'ils suivront, leurs attitudes envers les langues officielles, leur degré de bilinguisme et leur motivation en matière d'apprentissage de la seconde langue officielle. Il a évalué la trousse Explorations pour déterminer s'il devait poursuivre sa diffusion. Il a entrepris la rédaction d'un document expliquant aux jeunes les droits linguistiques dont jouissent les Canadiens et le rôle que joue le langage dans la vie de tous les jours.

4. Efficacité du Programme

L'objectif du Commissariat aux langues officielles est d'assurer la reconnaissance de chacune des langues officielles et de faire respecter l'esprit de la Loi sur les langues officielles. Le Commissariat poursuit cet objectif par l'instruction des plaintes, la vérification des organismes fédéraux, et en encourageant les autorités compétentes (Ottawa, provinces, public et groupes). Les données sur l'instruction des plaintes et les vérifications sont fournies à la page 18. En ce qui concerne la promotion de la réforme linguistique dans les institutions fédérales et à travers le pays à d'autres niveaux, les résultats sont les suivants:

Service au public: bien que certains ministères et organismes se sont montrés plus disposés à se conformer de leur propre initiative à l'esprit et à la lettre de la Loi, ils doivent améliorer encore davantage leur offre active de service et signaler l'existence d'un tel service. Par ailleurs, certains autres ministères et organismes, désignés dans le rapport annuel, doivent prendre de toute urgence des mesures pour assurer un service fiable, qui donne satisfaction, même dans les secteurs où la demande est connue.

Participation équitable: la proportion globale de fonctionnaires anglophones et francophones continue de s'améliorer, bien qu'il existe d'importants problèmes sectoriels, particulièrement en ce qui concerne la présence de Francophones au niveau de la haute direction et la participation des Anglophones au Québec.

Langue de travail: on constate trop peu de progrès au niveau de l'utilisation du français comme langue de travail, bien que la représentation des Francophones continue à augmenter dans la majorité des secteurs de la fonction publique.

Programmes gouvernementaux: le Commissaire a constaté un manque d'harmonisation au niveau de l'intervention gouvernementale (et non gouvernementale) destinée à assurer un appui linguistique pratique aux minorités de langue officielle en difficulté; c'est pourquoi il a préconisé un examen général de l'interdépendance des programmes en question, davantage de contacts avec la base et l'adoption d'une démarche plus intégrée pour aider les minorités linguistiques.

De plus amples renseignements et détails sont fournis dans le Rapport annuel de 1984.

5. Données sur le rendement et justification des ressources

Direction des Politiques: Élaguée de ses responsabilités pour les bureaux régionaux, elle a reçu un nouveau mandat ainsi que les ressources nécessaires pour s'acquitter de la collecte de données et de la recherche liées à l'élaboration et à la mise en oeuvre du plan stratégique du Commissariat et des principaux rapports et propositions du Commissaire à l'intention du Parlement et du gouvernement. En 1985 la Direction a organisé comme suivi au Rapport annuel pour 1984 un important colloque sur les minorités de langue officielle.

Cette direction compte 13 années-personnes. Les dépenses de cette fonction représentent 9% des dépenses du Programme. En plus de ses activités de contrôle et de consultation, elle entreprendra les tâches suivantes au cours de 1986-1987:

- préparer les aperçus stratégiques des divers aspects de la question linguistique y compris la révision en cours de la loi sur les langues officielles afin de déterminer les mesures que devraient prendre le Commissaire et le Commissariat et les conseiller à cet égard;

- contrôler de façon permanente toutes les principales sources d'information sur la question linguistique, qu'il s'agisse de rapports gouvernementaux (10-12), d'études démographico-linguistiques (4-5), de sondages d'opinion (2-3), de projets de loi ou d'amendements (2-3) ou de statistiques sur l'éducation (innombrables);

- effectuer des études sur les attentes et les besoins du secteur privé et présenter des propositions au Parlement quant aux moyens de mieux harmoniser l'action des deux secteurs;

- effectuer une analyse détaillée de la langue de travail à l'administration fédérale et présenter des propositions au Parlement;

- participer à l'organisation d'une conférence internationale sur l'aménagement linguistique qui réunira des spécialistes d'une vingtaine de pays et assurer le suivi des délibérations;

- réaliser les recherches spéciales qui s'imposent pour fournir au comité mixte permanent sur les langues officielles la documentation nécessaire sur la Loi, les réalisations du gouvernement fédéral et certains aspects du programme;

- analyser l'évolution et la situation linguistiques dans le pays;

- collaborer, consulter et appuyer le Comité parlementaire.

Plaintes et Vérifications: Le but de cette fonction est de faire respecter l'esprit et la lettre de la Loi sur les langues officielles en instruisant les plaintes relatives aux droits linguistiques et en réalisant des vérifications et des suivis dans les institutions fédérales. Cette direction compte 50 années-personnes. Les dépenses de cette fonction représentent 25% des dépenses du Programme et elle absorbe le tiers des ressources en personnel.

Etant donné la difficulté de mesurer objectivement l'impact de ces travaux sur la réforme linguistique, les deux indicateurs d'ordre administratif suivants sont utilisés.

Le premier s'exprime par le nombre de plaintes réglées par rapport aux ressources affectées à l'instruction et au règlement de ces plaintes. Le second s'établit à partir du nombre de vérifications, d'études et de suivis réalisés. Ce chiffre est fonction de l'ampleur des vérifications et des études à effectuer. Étant donné que les mêmes personnes travaillent tantôt à l'instruction des plaintes, tantôt à la réalisation des vérifications, un plus petit nombre de plaintes reçues leur permet de consacrer plus de temps aux vérifications.

Le nombre de vérifications, d'études et de suivis réalisés au cours d'une année est fonction des deux indicateurs en cause et des ressources humaines disponibles. (voir le tableau 4)

Tableau 4: Nombre de plaintes reçues et réglées, de vérifications, d'études et de suivis réalisés et des ressources affectées à ces fonctions

	Plaintes recues	Plaintes réglées *	Années-personnes affectées aux plaintes	Vérifications, études et suivis réalisés	Années-personnes affectées aux vérifications études et suivis
1986 prévu	1 400	1 400	15	46	35
1985 prévu	1 400	1 400	20	44	37
1984 réel	1 421	1 307	20	33	37
1983 réel	1 209	1 337	18	27	34
1982 réel	1 337	1 580	18	23	34

* Le vocable "réglées" indique que l'infraction notée a été corrigée ou que l'organisme mis en cause a pris des dispositions en vue de prévenir la répétition du même type d'infractions.

Ces dernières années, grâce en partie à un mécanisme de contrôle plus rigoureux, nous avons réussi à diminuer l'arriéré de cas non réglés, au point de pratiquement l'éliminer. La plupart des quelque 500 plaintes actuellement à l'étude ne constituent pas vraiment un arriéré mais fait partie du processus habituel. En bref, nous avons en moyenne une charge de travail d'environ 400 plaintes. Nous avons révisé les prévisions pour rendre compte de la nouvelle situation.

Les résultats probants du projet-pilote des suivis systématiquement réalisés en 1984 ont amené le Commissariat à en augmenter sensiblement le nombre. Nous entendons donc recourir plus souvent à ce nouvel outil et réduire le nombre de vérifications proprement dites. Étant donné que le suivi requiert moins de ressources humaines que la vérification, le nombre global possible de vérifications, d'études et de suivis est considérablement plus élevé que nos projections antérieures, qui ne portaient que sur les vérifications et les études.

Nos études de 1985, destinées à rationaliser nos opérations, à effectuer des économies de personnel et à accroître notre rendement en termes d'influence exercée et de résultats obtenus, nous ont amené à modifier le traitement et l'instruction des plaintes et à adapter en conséquence la structure de la direction maintenant unifiée. Un mécanisme central d'évaluation, de répartition et de regroupement des plaintes jouera également un rôle de premier plan dans la détermination des suites qu'il convient de leur réserver. Nous viserons aussi à donner aux plaignants une meilleure information sur les domaines qui les intéressent.

Opérations régionales: Au début du mois d'avril 1985, le Commissaire déclenchait, entre autres, un examen du rôle des bureaux régionaux à l'égard de tous les partenaires de la réforme linguistique dans le but d'assurer une utilisation optimale de leurs ressources modestes mais accrues, une présence aussi également répartie que possible entre toutes les provinces et territoires; il fallait de plus clarifier les relations devant prévaloir entre le Commissariat et le public régional canadien et de revoir le partage des responsabilités entre bureau-chef et bureaux régionaux, afin d'assurer au Commissariat une efficacité optimale.

En mai 1985, le Commissaire créait une nouvelle direction, la direction des Opérations régionales (DOR). Celle-ci doit constituer le point central de liaison entre le bureau-chef et les bureaux régionaux et devenir le centre de coordination en ce qui a trait à l'ensemble des activités régionales du Commissariat.

Cette Direction comprend 28 années-personnes réparties entre six bureaux (Ottawa et cinq bureaux régionaux). Les dépenses de cette fonction représentent 17% des dépenses du Programme.

Les objectifs du plan de travail pour 1986-1987 sont les suivants:

- traiter en région les quelque 300 plaintes touchant les institutions fédérales décentralisées et transmettre au bureau-chef les quelque 300 autres pour instruction;

- tenir environ 500 séances d'information visant le public minoritaire, les fonctionnaires ou le grand public, en s'adressant aux diverses associations, à des organismes de service et à des représentants des médias ou à des étudiants, de façon à obtenir leur adhésion et leur participation active à la réforme linguistique;

- augmenter la visibilité du Commissariat en participant à environ 150 assemblées annuelles, congrès, colloques, expositions avec kiosque;

- participer à dix vérifications linguistiques et effectuer une centaine de suivis de recommandations;

- répondre à environ 1 500 demandes de renseignements et de matériel d'information;

- mettre sur pied des réunions de travail avec des gestionnaires et entretenir des relations suivies avec les représentants d'associations minoritaires et majoritaires de même qu'avec les décideurs aux niveaux provincial, municipal et du secteur privé. Le tout pour se chiffrer à environ 300 rencontres.

Communications: Elle a pour but de favoriser la reconnaissance des deux langues officielles en fournissant de l'information sur les dispositions de la Loi et l'esprit de celle-ci, de même que sur le rôle du Commissaire à l'égard de sa mise en vigueur; la fonction comprend la distribution de documents d'information qui sensibilisent le public canadien à la dualité linguistique du pays. Cette Direction compte 18 années-personnes. Les dépenses des Communications représentent 29% des dépenses du Programme.

À long terme, l'ensemble des activités des Communications doit contribuer à faire du public canadien un public mieux informé de la Loi sur les langues officielles et plus ouvert à l'endroit de l'autre langue officielle et de la collectivité qui la parle.

Le succès de l'activité des Communications est mesuré au moyen:

- de sondages et d'autres travaux de recherche permettant d'évaluer la réaction des groupes cibles au matériel d'information et, dans la mesure du possible, d'estimer les effets du matériel;

- l'évaluation du degré d'intérêt du public; à cette fin nous comptons et analysons les demandes de renseignements et de matériel, de même que le nombre des réponses et des documents fournis (voir le tableau 5).

Tableau 5: Répartition par exercice financier des demandes de renseignements reçues et des documents distribués

	Prévu 1986-1987	Prévu 1985-1986	Réel 1984-1985	Réel 1984-1983	Réel 1983-1982
Demandes de renseignements reçues	70 000	65 000	58 059	33 335	31 476
Documents distribués	1 700 000	1 500 000	1 249 064	943 752	713 693

Le nombre des demandes reçues en 1984-1985 dépasse les prévisions figurant à la Partie III du Budget principal 1985-1986 en raison de a) la création de cinq nouveaux documents d'information, b) la préparation d'un numéro spécial de Langue et Société et c) une série d'efforts de commercialisation, qui ont entraîné une abondance de bons de commande.

Les mêmes raisons peuvent aussi expliquer les différences que l'on constate pour l'exercice 1985-1986. Cette année, en plus des nouveaux documents, le Commissariat aux langues officielles a organisé, dans le cadre de l'Année internationale de la Jeunesse, un concours d'oeuvres de fiction.

Le nouveau plan d'action pour 1986-1987 comporte la mise en place progressive, après consultation des milieux intéressés, de publications destinées à assurer un meilleur équilibre entre les divers publics du Commissariat et une spécialisation de l'information qui leur sera donnée afin de faire mieux connaître les droits linguistiques, les obligations qu'ils entraînent, les circonstances dans lesquelles ils s'appliquent et, selon les termes de la Loi, de faire respecter l'égalité des deux langues officielles. Il prévoit encore une attention plus systématique à l'information interne au Commissariat et un rôle modeste mais accru sur le plan international lorsque ses objectifs propres ou ceux de l'État l'exigent.

Gestion des ressources: Cette fonction a pour but de fournir les services financiers, administratifs et de personnel nécessaires à l'exécution du Programme et comprend l'administration des bureaux du Commissaire et du Sous-commissaire aux langues officielles ainsi que les services communs énumérés ci-haut. Cette direction compte 36 années-personnes. Les dépenses de cette fonction représentent 21% des dépenses du Programme.

Un indicateur global de la performance de cette activité réside dans le pourcentage des dépenses qu'elle représente par rapport au coût global du Programme, puisque son objectif est d'offrir les meilleurs services possibles au moindre coût (voir le tableau 6).

Tableau 6: Comparaison entre les dépenses de la Gestion des ressources et celles du Programme (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1986-1987	Prévu 1985-1986	Réel 1984-1985	Réel 1983-1984	Réel 1982-1983
Gestion des ressources	2 057	2 224	2 103	1 939	1 660
Total du Programme	9 984	9 869	9 367	8 840	6 659
Pourcentage	21	23	22	22	25

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Analyse par article

1. Dépenses par article

Tableau 7: Dépenses par article (en milliers de dollars)

	Budget principal 1986-1987	Prévu 1985-1986	Réel 1984-1985
Personnel			
Traitements et salaires	5 676	5 683	5 105
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	795	770	782
Biens et services			
Transports et communications	915	914	716
Information	1 126	826	996
Services professionnels et spéciaux	1 140	1 349	1 224
Location	115	93	96
Achat de services de réparation et d'entretien	45	31	80
Services publics, fournitures et approvisionnements	140	141	146
Autres dépenses	2	2	4
Total des dépenses de fonctionnement	9 954	9 809	9 149
Capital	30	60	218
Total des dépenses	9 984	9 869	9 367

2. Dépenses en personnel

Tableau 8: Années-personnes prévues et provision pour le traitement

	Années-personnes prévues*			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1986-1987
	86-87	85-86	84-85		
Direction	14	16	16	50,350 - 96,300	64,034
Administration et service extérieur					
Services administratifs	44	53	53	13,912 - 57,987	40,679
Services d'information	7	7	7	13,579 - 57,980	41,760
Administration des programmes	23	17	11	13,912 - 57,987	43,543
Autres	8	7	5		30,206
Soutien administratif					
Commis aux écritures et aux règlements	27	23	24	12,932 - 31,743	21,349
Secrétariat, sténographie, dactylographie	22	18	17	12,636 - 31,946	21,160

Nota: Les colonnes des années-personnes présentent la répartition, par groupe professionnel, des années-personnes autorisées pour le Programme. La colonne de l'échelle des traitements actuelle illustre l'échelle de traitement de chacun des groupes professionnels au 31 octobre 1985. Dans la colonne du traitement moyen figurent les coûts estimatifs du traitement de base y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe professionnel. Les changements dans la répartition des éléments servant de base aux calculs peuvent avoir un effet sur la comparaison des moyennes d'une année à l'autre.

*A la suite d'une entente intervenue en juin 1984 entre le Conseil du Trésor et le Commissariat aux langues officielles ce dernier n'est plus assujetti au contrôle des années-personnes.

B. Analyse des coûts

Tableau 9: Coût net du Programme (en milliers de dollars)

	Dépenses de 1986-1987	Ajouter autres coûts*	Coût net total 1986-1987	Total 1985-1986
Programme du Commissariat aux langues officielles	9 984	1 105	11 089	10 897

* Les autres coûts comprennent les frais de locaux fournis par le ministère des Travaux publics (958 000 $) et des services dont le coût est absorbé par d'autres ministères.

C. Liste des bureaux régionaux

Commissariat aux langues officielles
Place Héritage, Suite 303
95 rue Foundry
Moncton (Nouveau-Brunswick)
E1C 5H7 Téléphone: 506-857-7047

Commissariat aux langues officielles
7e étage, Pièce 700
400, rue Taché
Winnipeg (Manitoba)
R2H 3C3 Téléphone: 204-949-2111

Commissariat aux langues officielles
6e étage, Pièce 601
127, rue Cedar
Sudbury (Ontario)
P3E 1B1 Téléphone: 705-675-0656

Commissariat aux langues officielles
5e étage
1179, rue Bleury
Montréal (Québec)
H3B 3H9 Téléphone: 514-283-4996

Commissariat aux langues officielles
11e étage, Pièce 1100A
Edifice Liberty
10506, Avenue Jasper
Edmonton (Alberta)
T5J 2W9 Téléphone: 403-420-3111